FII 32
139

RESOLUCION CDN- 100-41- 02 [illegible]
27 JUN. 2008

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL GENERAL DE POLÍTICAS DE USUARIO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DE CÓMPUTO DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE NARIÑO

El Contralor Departamental de Nariño, en uso de sus atribuciones Constitucionales, Legales y en especial las conferidas en el artículo 209 y 269 de la Constitución Nacional y:

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Nacional establece que las autoridades administrativas deben coordinar sus actividades para el adecuado cumplimiento de los fines del estado.

Que el articulo 269 de la Constitución Nacional, consagra la obligación de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno, mediante la adopción de manuales de funciones y procedimientos, sistemas de información y programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Que se hace necesario adoptar un manual de usuario, para la utilización de la infraestructura de computo, y proveer a los funcionarios y Contratistas de la Contraloría Departamental de Nariño de un servicio eficiente de asistencia técnica a nivel de hardware y software, ofreciendo una solución rápida y oportuna y garantizando el normal funcionamiento de los equipos de cómputo y el mejor aprovechamiento de los mismos.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Adoptar el Manual de Usuario de la Infraestructura de comunicaciones y cómputo de la Contraloría Departamental de Nariño

ARTÍCULO 2. El presente documento será de consulta de los funcionarios y contratistas de la Contraloría Departamental de Nariño.

ARTÍCULO 3. Es de responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno, la divulgación y permanente actualización del presente manual así como el seguimiento al cumplimiento del mismo, y el envío oportuno de las modificaciones a las diferentes dependencias.

ARTÍCULO 4. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarías.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en san Juan de Pasto, a los 27 JUN 2008

LUIS FIERRO VALLEJO
Contralor Departamental de Nariño.

Proyectó: SANDRA MILENA BURGOS HIDALGO
Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica

192 33
138

RESOLUCION CDN- 100-41- 027 27 JUN 2008

INTRODUCCIÓN

La seguridad de la información, se fundamenta en la existencia de un conjunto de normas y políticas que brindan instrucciones claras y obligatorias a los usuarios de la red de infraestructura de comunicaciones y de cómputo de la Contraloría Departamental de Nariño en todo lo relacionado con la protección de los activos de la información y sus recursos tecnológicos.

Es así como el soporte para la alta gerencia en el cumplimiento de las medidas efectivas de la seguridad de los bienes informáticos de la institución, están basados en la aplicación de este manual por parte de todos los servidores públicos y usuarios autorizados.

Igualmente, el dinamismo en la variedad de nuevos ataques a través de virus y violaciones a la seguridad informática, han llevado a la formalización de las normas y políticas de uso de los bienes informáticos, los cuales, a su vez, deben ser revisados y actualizados continuamente, de tal manera que se garantice la seguridad de la información y los recursos tecnológicos a través del tiempo.

193 34
137

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer y definir los lineamientos, políticas y normas de uso de la infraestructura de comunicaciones y de cómputo de la Contraloría Departamental de Nariño para su utilización diaria.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el marco de referencia para el uso de la información y los recursos que hacen parte de la infraestructura de comunicaciones y tecnológica de la Contraloría Departamental de Nariño.
- Definir acciones que permitan garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para el desarrollo y cumplimiento de la misión y objetivos corporativos de la Contraloría Departamental de Nariño.
- Disminuir el riesgo de fraude informático generado, entre otros, por las relaciones con terceros (outsourcing, proveedores) u otros entes externos.
- Establecer una política de uso para la infraestructura de comunicaciones y red de cómputo de la Contraloría Departamental de Nariño, específicamente para los servicios de correo electrónico, transferencia de archivos, voz, Internet, almacenamiento de datos y aplicaciones institucionales entre otros.

3. JUSTIFICACIÓN

Dado el volumen de información electrónica general que se maneja diariamente en la Contraloría, se hace necesario establecer una política y normas de uso claras a todos los servidores públicos y usuarios, en cuanto al servicio que se presta en relación a la infraestructura de comunicaciones y de cómputo de la Contraloría Departamental de Nariño, con el fin de garantizar y optimizar el uso eficaz y eficiente de los recursos prestados.

4. ALCANCE

Socializar y difundir a través del presente Manual, las políticas y normas de uso de la infraestructura de comunicaciones y de cómputo a todos los servidores públicos y usuarios de la Contraloria para su diario cumplimiento y aplicación.

5. MARCO LEGAL

Las normas legales que fundamentan el presente manual las constituyen los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, así como las Leyes 679 de 2001 y 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) y sus disposiciones reglamentarias.

Ley 599 Icontec Manual MCPOI

6. DIRIGIDO A

El presente Manual está dirigido a todos los servidores públicos y usuarios que prestan sus servicios en la Contraloría Departamental de Nariño y que hacen uso de los recursos tecnológicos, de cómputo y de comunicaciones disponibles.

7. SERVICIOS INTERNET - INTRANET

La Contraloría Departamental de Nariño pone a disposición del usuario los siguientes servicios:

7.1 Correo electrónico

35
136

- Permite acceder a su cuenta de correo desde cualquier ordenador conectado a Internet.
- Enviar, recibir y almacenar mensajes.
- Enviar y recibir varios archivos simultáneamente, siempre y cuando el tamaño total de los mismos no supere el tamaño del buzón asignado.
- Permite la transferencia de archivos cuando éstos no superen el tamaño asignado.

7.2 Internet

Una conexión corporativa que permite utilizar los servicios de Internet.

8. SOPORTE TÉCNICO

La Contraloría Departamental de Nariño cuenta con personal calificado, a través de la oficina de sistemas, para brindar los servicios técnicos de mantenimiento y administración de los equipos de cómputo, hardware, software y servidores de la plataforma instalada en las oficinas.

9. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

9.1 Asignación y manejo de las claves de acceso

La utilización de los servicios de la infraestructura de comunicaciones y de cómputo exige el empleo de un nombre, por parte del servidor público o usuario de la Contraloría ("**Nombre de Usuario**") con el que se identificará su cuenta de usuario, y una contraseña ("**Password**").

La Contraloría Departamental de Nariño establece la creación de los nombres de usuario de acuerdo a las normas establecidas a continuación:

El nombre de usuario y clave no se deben crear con palabras, expresiones o conjuntos gráfico-denominativos malsonantes, injuriosos, coincidentes con marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, expresiones publicitarias, nombres y seudónimos de personajes de relevancia pública o famosos para cuya utilización no esté autorizado y, en general, contrarios a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

En particular, la Contraloría Departamental de Nariño se reserva el derecho a modificar:

- El tamaño de los buzones
- La solicitud periódica del cambio de las contraseñas
- La definición de seguridad de las contraseñas de acuerdo a los estándares internacionales.
- Definición de alias a las cuentas de correo y demás características que determinan el perfil del buzón de correo.

9.2 Uso y custodia de las claves de acceso

Con excepción de la Clave para acceso al Sistema de Contratación Estatal, la cual estará a cargo de la Oficina Asesora de Jurídica, las demás claves se encuentran asignadas al Profesional del Área de Sistemas.

- El servidor público y/o usuario de la Contraloría será responsable de hacer uso diligente de las claves de acceso, así como de mantener su custodia y completa reserva.
- El servidor público y/o usuario de la Contraloría, como usuario de los servicios implementados, se responsabiliza de comunicar al administrador de la red, de manera inmediata, la pérdida o robo de las claves de acceso así como cualquier riesgo de acceso a las mismas por un tercero.

- En caso contrario, el usuario asumirá la responsabilidad por daños causados a la institución.

9.3 Copias de respaldo

El servidor público o usuario es responsable de generar periódicamente sus propias copias de respaldo de información pertinente para el desarrollo de las actividades normales de la Contraloría. En caso que el usuario no conozca el procedimiento para generar copias de respaldo, este deberá remitirse a la oficina de sistemas, para que un ingeniero de soporte haga las respectivas copias de información.

10. POLÍTICAS DE SERVICIO

Los administradores de la infraestructura de comunicaciones, Hosting de la página Web, aplicativos SEREC y SEREV a cargo de las empresas contratistas, serán responsables por la funcionalidad, operación, continuidad, manejo y uso de todos los sistemas compartidos así como del soporte, mantenimiento, software, sistemas telefónicos, de comunicaciones y servicios relacionados. Una vez acabe el contrato con dichos CONTRATISTAS, se procederá a renovarlo o continuar con otra empresa que cumpla con los requerimientos anteriormente establecidos.

El usuario de la Contraloría se responsabiliza a utilizar los servicios ofrecidos por la infraestructura de comunicaciones y de cómputo de La Contraloría Departamental de Nariño de forma correcta y diligente, así como abstenerse de utilizarlos con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma que puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el servicio de la red interna, los equipos informáticos de otro servidor público o de otros usuarios de Internet (*hardware* y *software*). Igualmente el usuario es responsable de los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos que impidan la normal utilización o disfrute de dichos servicios, equipos informáticos, documentos, archivos y contenidos por parte de los demás usuarios de la red interna y de otros usuarios de Internet.

El servidor público o usuario de La Contraloría Departamental de Nariño, usuario de la infraestructura de comunicaciones y de cómputo, es consciente y acepta voluntariamente que el uso de este servicio y los recursos informáticos que tienen lugar, en todo caso, están bajo su única y exclusiva responsabilidad y por lo tanto responderá por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pueda sufrir La Contraloría como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que queda sometido, en virtud de las condiciones expuestas o trasgresión de la ley en relación con la utilización del servicio.

La inobservancia de de las políticas y normas aquí establecidas darán lugar a las acciones pertinentes contempladas en la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) y demás disposiciones que en relación con el tema sean expedidas.

En caso que se detecte comportamiento y uso inadecuado de los recursos tecnológicos, la Oficina de Sistemas, informará inmediatamente al jefe del área responsable con el fin de implementar la medida correctiva del caso. En caso de presentarse reiteración de las acciones se comunicará a la Oficina de Control Interno, quien evaluará la información y determinará las acciones y sanciones a que haya lugar, de acuerdo a lo contemplado en la Ley 734 de 2002.

Cuando los daños o perjuicios sean ocasionados por terceros (*outsourcing* y proveedores) se aplicarán las cláusulas existentes en los contratos y dada la gravedad de la falta se iniciarán las acciones respectivas con los entes de control pertinentes (Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación).

11. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA OFICINA DE SISTEMAS PARA USUARIOS EXTERNOS QUE HACEN USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DE CÓMPUTO

Los usuarios externos (personas naturales o jurídicas que hacen uso activo de la infraestructura de comunicaciones y de cómputo de La Contraloría Departamental de Nariño), se responsabilizan por las siguientes políticas de uso:

- En caso que un usuario traiga y utilice su propio equipo de cómputo en la red de La Contraloría, éste deberá tener como mínimo:
  - Windows XP Profesional (Service Pack2)
  - Windows 2000 (Service Pack 4)
  - Windows 95 ó 98
  - No es recomendable usar Sistemas Operativos Windows Home Edition o Millenium ya que no están homologadas para correcto funcionamiento en la red de Microsoft
  - Office con sus respectivas actualizaciones
  - Poseer Memoria RAM de 64 Mhz para que el antivirus sea instalado correctamente.
  - Cualquier software debidamente licenciado.

- Los usuarios unipersonales (personas naturales) tendrán soporte informático, cuando haya daños o errores en el software o correo electrónico.

- La vacuna será instalada a los usuarios unipersonales una vez comiencen sus contratos con la Contraloría Departamental de Nariño.

- Los usuarios contratistas de corporaciones (personas jurídicas) deberán tener soporte informático únicamente por personal técnico autorizado y perteneciente a la empresa para la cual laboran.

12. PROHIBICIONES DE USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DE CÓMPUTO

El servidor público o usuario de La Contraloría Departamental de Nariño debe abstenerse de:

- Ingresar sin autorización a otros sistemas o servidores, ya sean locales o de redes externas accesibles a través de la red de la Contraloría.

196 39
133

- Intentar violar la seguridad de los sistemas y de la red local o de cualquiera otra red accesible desde los equipos la Contraloría.

- Intentar acceder a otras cuentas o áreas de los servidores del área de sistemas o recursos a los que no esté autorizado, siendo su responsabilidad el daño a propiedad o hurto de información exclusiva de La Contraloría Departamental de Nariño.
- Enviar mensajes de correo electrónico no solicitados y en particular, publicidad no solicitada, cadenas, mensajes religiosos, comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad (*spamming*) y a utilizar el servicio con la finalidad de almacenar mensajes en el hardware de la Contraloría.

- Sustraer equipos de cómputo, hardware, periféricos o software.

- Interrumpir o interferir sin autorización el acceso a los sistemas de información.

- Transgredir o burlar las verificaciones de identidad u otros sistemas de seguridad.

- Utilizar los sistemas de información para propósitos ilegales o no autorizados, almacenando contenidos pornográficos, propaganda terrorista, música, etc. o cualquier contenido no relacionado con la naturaleza del cargo o de la Contraloría.

- Violar cualquier licencia de software o derechos de autor, incluyendo la copia o distribución de software protegido legalmente, sin la autorización escrita del propietario, utilizando unidades físicas y lógicas de la institución en su almacenamiento.

- Leer la información o archivos de otros usuarios sin su permiso.

- Cualquier tipo de deshonestidad laboral.

- Alterar, falsificar o de alguna otra forma usar de manera fraudulenta los registros de La Contraloría Departamental de Nariño o cualquier registro externo (incluyendo registros computarizados, permisos, documentos de identificación, u otros documentos o propiedades).

- Lanzar cualquier tipo de virus, gusano o programa de computador cuya intención sea hostil o destructiva.

- Descargar o publicar material ilegal, con derechos de propiedad o material nocivo usando un computador de la Contraloría.

- Transportar o almacenar material con derechos de propiedad o material nocivo usando las redes de la Contraloría.

- Uso personal de cualquier sistema de información de La Contraloría Departamental de Nariño para acceder, descargar, imprimir, almacenar, redirigir, transmitir o distribuir material no relacionado con las obligaciones como usuario o servidor público de la Contraloría.

- Violar cualquier ley o regulación nacional respecto al uso de sistemas de información.

39 19
132

Igualmente, el usuario se compromete a no distribuir, transmitir o difundir mensajes, cuyo contenido implique lo siguiente:

- Contravenga, menosprecie o atente contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico.

- Induzca, incite o promueva propaganda política, actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.

- Induzca, incite o promueva actuaciones, actitudes o ideas discriminatorias por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición.

- Incorpore, ponga a disposición o permita acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes y en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.

- Induzca o pueda inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor.

- Induzca o pueda inducir a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico.

- Sea falso, ambiguo, inexacto, exagerado o extemporáneo, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante.

- Sea contrario a derecho, al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

- Infrinja la normativa sobre secreto de las comunicaciones.
- Incorpore virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos.
- Provoque por sus características, dificultades en el normal funcionamiento del servicio, como son formatos en aplicaciones no implementadas en la Contraloría, transmisión de archivos que superen los tamaños de transferencia, almacenar archivos en carpetas de gran tamaño, entre otros.

- Abstenerse de comunicar a terceros, divulgar o comercializar de cualquier modo las listas de distribución a las que pueda tener acceso a través del Servicio.

- Reporte a la oficina de Sistemas, cuando el equipo de cómputo que esté utilizando tenga virus, o cuando recibe un correo electrónico con virus.

El servidor público y/o usuario de la Contraloría, se hace responsable de utilizar el servicio, de conformidad con la ley, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

Cualquier irregularidad al respecto debe ser informada a la oficina de Sistemas, para tomar acciones pertinentes.

198
130

13. MODIFICACIONES AL MANUAL

Es importante visualizar este Manual como un instrumento dinámico y sujeto a modificaciones permanentes, de acuerdo a las exigencias de la realidad y el entorno cambiante y en la medida en que resulten oportunidades de mejoramiento, supresión o creación de políticas, lineamientos o trámites, al igual que cuando se presenten cambios en la normatividad o en la estructura interna de La Contraloría Departamental de Nariño.

Para ello, a través de la oficina de Sistemas se recibirán las sugerencias y aportes, los cuales se constituyen en insumos valiosos para mantener este documento a la vanguardia y con métodos innovadores, simplificados y actualizados, que podrán ser remitidas por escrito en medio físico o magnético y que serán revisadas y aprobadas para su eventual publicación.

11

#1 199 1150 #2

GLOSARIO

Buzón de correo electrónico: Área de almacenamiento para los correos electrónicos entrantes y salientes de los usuarios, ubicado en el servidor de correo

Confidencialidad: Proteger la información de ser leída y/o copiada por cualquier persona que no este explícitamente autorizada para esto.

Contraseña (*password*): Conjunto de caracteres alfanuméricos que le permite a un usuario el acceso a un determinado recurso o la utilización de un servicio dado en la red. Se destaca que la contraseña no es visible en la pantalla al momento de ser tecleada con el propósito de que sólo pueda ser conocida por el usuario.

Copia de Respaldo o Seguridad (*Backup*): Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales. Esta sencilla acción evita numerosos, y a veces irremediables, problemas si se realiza de forma habitual y periódica.

Disponibilidad: Proteger los servicios para que no se degraden o se encuentren inaccesibles sin autorización.

Hacking: El acto de aprender los detalles de otros sistemas computarizados. Acceder a un sistema informático sin autorización.

Hardware: todos los componentes físicos de la computadora y sus periféricos.

Infraestructura de Comunicaciones: Toda la base tecnológica que soporta la transmisión de voz y datos por la red la Contraloría y que permite el uso de Internet, intranet, y correo electrónico entre otros.

Infraestructura de Cómputo: Todos los equipos de computadoras, servidores, impresoras, pantallas y demás periféricos que contribuyen al desarrollo laboral de los servidores públicos y usuarios de la Contraloría.

Integridad: Proteger la información y los programas de ser borrados o alterados sin el permiso del dueño.

Internet: Internet se define generalmente como la red de redes mundial. Las redes que son parte de esta red se pueden comunicar entre sí a través de un protocolo denominado TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Fue concebida a fines de la década de 1960 por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, más precisamente por la ARPA.

Intranet: Las intranets son redes corporativas que utilizan los protocolos y herramientas de Internet. Su aspecto es similar al de las páginas de Internet. Si esta red se encuentra a su vez conectada a Internet, generalmente se la protege mediante firewalls.

Outsourcing: Subcontratación de servicios y productos en una alianza tal con los proveedores elegidos, que éstos prácticamente se convierten en una extensión de los negocios de la organización, pero siguen ocupándose de su propia administración.

Paquetización: La parte de un mensaje que se transmite por una red. Antes de ser enviada a través de Internet, la información se divide en paquetes.

412 200
129

Protocolo de Internet: Conjunto de Comandos que permite que dos computadores se comuniquen entre sí a través de Internet.

Software: término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.

Spam: Son mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en cantidades masivas.

Spamming: Acto de enviar correo electrónico no solicitado.

Usuario: Cualquier funcionario, usuario y/o trabajador con acceso autorizado, que hace uso de alguno de los recursos de cómputo con los que cuenta La Contraloría Departamental de Nariño

Virus: Programa que se duplica a sí mismo en un sistema informático incorporándose a otros programas que son utilizados por varios sistemas. Este tipo de programas pueden actuar de diversas maneras como son:

a) Solamente advertir al usuario de su presencia, sin causar daño aparente.

b) Tratar de pasar desapercibidos para causar el mayor daño posible.

c) Adueñarse de las funciones principales (infectar los archivos de sistema).

JULIAN YECIT MELO ZAMBRANO
Profesional Universitario.
Área de Sistemas.

RESOLUCION CDN- 200-41- 127 [illegible]